



RÉUSSIR SON ACCUEIL TELEPHONIQUE ET PHYSIQUE

INFORMATIONS

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Toute personne chargée de gérer l'accueil téléphonique et physique d'un interlocuteur dans un environnement professionnel

MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

DURÉE DE L'INTERVENTION

2 journées soit 14 heures

8h30-12h et 13h30h-17h

EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

L'accueil physique et téléphonique est la première image que l'entreprise donne d'elle-même. Cette perception doit être positive et refléter son professionnalisme

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- » Accueillir efficacement tout type d'interlocuteur
- » Valoriser l'image de l'entreprise
- » Adapter l'accueil aux attentes et aux besoins des interlocuteurs et personnaliser le contact
- » Orienter efficacement son interlocuteur

LE PROGRAMME DE LA FORMATION

1. Différencier l'accueil téléphonique et en face à face

- Définir les objectifs de l'accueil téléphonique et physique
- Repérer les points communs
- Identifier les différences
- Développer un climat de considération, de disponibilité, de bonne humeur

2. Le rôle et la mission du personnel d'accueil

- Repérer le rôle de l'accueil dans le fonctionnement de l'entreprise
- Identifier les procédures, évaluer les dysfonctionnements
- Définir les missions et les tâches dans des situations d'accueil des différents publics rencontrés

3. Les clés de la communication téléphonique

- Savoir se présenter
- Choisir un ton et un rythme adaptés, travailler son langage
- Adopter une attitude positive
- Percevoir précisément le message
- Adopter une écoute active, le questionnement
- Reformuler pour valider

- Renseigner ou réorienter
- Prendre en charge son interlocuteur jusqu'au bout
- Savoir conclure et prendre congé

4. Les attitudes favorisant l'accueil physique des personnes

- Utiliser les modes de la communication verbale et non verbale pour rassurer, informer, apaiser
- Développer ses capacités d'écoute, d'empathie
- Déceler la demande dans ce qui est exprimé
- Gérer les situations de stress
- Faire face à l'imprévu et rassurer l'interlocuteur

5. L'engagement collectif et la charte d'accueil